

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	擬定客戶關係策略
2. 編號	LOCUSM408A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能擬定一套以客為本的客戶關係策略，務求能鞏固與客戶之間的關係，達致雙贏。
4. 級別	4
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 客戶關係相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解與客戶建立良好關係的重要性</li> <li>◆ 瞭解建立良好客戶關係在公司營運策略的角色</li> <li>◆ 瞭解現有及潛在客戶的貨運服務需求</li> <li>◆ 瞭解影響客戶選擇貨運服務公司的原因</li> <li>◆ 明白按不同客戶訂立關係策略的需要</li> <li>◆ 明白引致客戶不滿及客戶流失的原因</li> <li>◆ 瞭解公司的資源及限制</li> <li>◆ 掌握分析客戶與公司業績關係的工具，如ABC分析、主要客戶群分析</li> <li>◆ 瞭解商業夥伴關係概念</li> <li>◆ 掌握接觸客戶的不同渠道</li> </ul> <p>6.2 制定客戶關係策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按公司營運策略，根據客戶的需求、特性、營業額等，加以分類</li> <li>◆ 分析與客戶建立良好關係的可能性，以及給雙方帶來的利弊</li> <li>◆ 分析客戶的業務發展方向及貨運需求，制定針對性的客戶關係策略</li> <li>◆ 定期與客戶溝通，設計針對性及個性化服務<sup>53</sup></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 建立客戶服務小組，分析及評估對主要客戶的服務表現</li> <li>◆ 撰寫報告書及指引予銷售部門，闡釋所制定的客戶關係策略</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 能全面地分析公司客戶群的特性及其服務需要；</li> <li>(ii) 能建議使用不同及有效的渠道接觸客戶及與客戶溝通；及</li> <li>(iii) 撰寫報告書，闡釋所制定的客戶關係策略。</li> </ul>
8. 備註	